

β) Ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να προβεί στις προβλεπόμενες ενέργειες προς τον αρμόδιο διαχειριστή για την παύση εκπροσώπησης του μετρητή του πελάτη, στην περίπτωση που τον έχει καταστήσει υπερήμερο ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών του, σύμφωνα με την ακόλουθη διαδικασία:

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν εξοφλήσει το οφειλόμενο ποσό βάσει του λογαριασμού εντός της προθεσμίας πληρωμής, ο Προμηθευτής προβαίνει στις ακόλουθες ενέργειες:

(i) αναγράφει το ποσό της ληξιπρόθεσμης οφειλής στον αμέσως επόμενο λογαριασμό και προσθέτει το ποσό αυτό βεβαρημένο με το νόμιμο τόκο υπερημερίας στο συνολικό οφειλόμενο ποσό του νέου λογαριασμού που ο πελάτης οφείλει να καταβάλει εντός της κανονικής προθεσμίας πληρωμής του νέου λογαριασμού,

(ii) αν παρέλθει άπρακτη και η δεύτερη κατά σειρά προθεσμία εξόφλησης, ο Προμηθευτής δύναται να καταστήσει τον πελάτη υπερήμερο και να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου (εντολή αποσύνδεσης παροχής) λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, η οποία εντολή κοινοποιείται υποχρεωτικώς στον πελάτη,

(iii) αν η ληξιπρόθεσμη οφειλή δεν εξοφληθεί εντός δέκα (10) ημερών από την κοινοποίηση στον πελάτη της εντολής απενεργοποίησης μετρητή φορτίου, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση, υποβάλλοντας στον αρμόδιο διαχειριστή δήλωση παύσης εκπροσώπησης τον πελάτη, ενημερώνοντας ταυτόχρονα τον πελάτη. Τα αποτελέσματα της ως άνω καταγγελίας επέρχονται άμεσα. Τα έξοδα διακοπής και επανασύνδεσης της εγκατάστασης βαρύνουν αποκλειστικά τον πελάτη. Ο Προμηθευτής δε δύναται να καταγγείλει τη Σύμβαση και να υποβάλει εντολή παύσης εκπροσώπησης λόγω υπερημερίας του πελάτη ως προς την εξόφληση ληξιπρόθεσμων οφειλών, εάν οι εν λόγω οφειλές αμφισβητούνται από τον πελάτη, και προς τούτο έχει προσφύγει ενώπιον αρμόδιας αρχής ή δικαστηρίου και έχει λάβει προσωρινή διαταγή ή αναστολή εκτέλεσης της απενεργοποίησης του μετρητή ή παύσης εκπροσώπησης, αντίστοιχα.

Μετά την καταγγελία με οποιονδήποτε τρόπο της Σύμβασης, τυχόν οφειλές του πελάτη προς τον Προμηθευτή καθίστανται άμεσα ληξιπρόθεσμες και απαιτητές.

Η καταγγελία από τον Προμηθευτή καθώς και κάθε ειδοποίηση του Προμηθευτή προς τον πελάτη, θα αποστέλλονται με συστημένη επιστολή ή με οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο, κατά τρόπο που να προκύπτει με βεβαιότητα η ημερομηνία αποστολής τους.

Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το μετρητή, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή.

3.3 Διαδικασία έναρξης και διακοπής προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Η προμήθεια ηλεκτρικής ενέργειας διενεργείται μέσω της εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου του πελάτη από τον Προμηθευτή, με την υποβολή σχετικής δήλωσης εκπροσώπησης στον αρμόδιο διαχειριστή και η οριστική διακοπή της προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λαμβάνει χώρα, κατόπιν καταγγελίας της Σύμβασης, σύμφωνα με τα υπό 3.2 ανωτέρω αναφερόμενα.

3.4 Τροποποίηση όρων της Σύμβασης

Με την εξαίρεση του άρθρου 5.2.4 κατωτέρω, μονομερής τροποποίηση οποιουδήποτε εκ των όρων της Σύμβασης από τον Προμηθευτή είναι δυνατή για σπουδαίο λόγο (π.χ. μεταβολή της ισχύουσας νομοθεσίας, έκδοση δικαστικής απόφασης ή απόφασης εποπτικής ή ρυθμιστικής αρχής ή διοικητικού οργάνου που επηρεάζει τη λειτουργία της Σύμβασης, μεταβολή των συνθηκών λειτουργίας της αγοράς ηλεκτρικής ενέργειας, νομοθετική επιβολή πρόσθετων στοιχείων κόστους δραστηριότητας προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας οποιασδήποτε φύσης, ενδεικτικά κόστη, που σχετίζονται με μηχανισμό διασφάλισης επαρκούς ισχύος ή/και με μηχανισμό αποζημίωσης ευελιξίας, ή/και με τη μείωση του ελλείμματος του ειδικού λογαριασμού του άρθρου 143 του ν. 4001/2011, ή/και με τις εκπομπές αερίων ρύπων (CO₂) ή ακόμα και με την χρήση λιγνίτη ως καυσίμου για την παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας), υπό τον όρο ατομικής ενημέρωσης του Πελάτη, τουλάχιστον εξήντα (60)

(α) για υπέρβαση άνω του 10%, και εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση, βάσει καταμετρημένων ενδείξεων, υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου, δεν εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για το συγκεκριμένο τετράμηνο,

(β) για υπέρβαση άνω του 10%, εφόσον η μέση τετραμηνιαία κατανάλωση σε ετήσια κυλιόμενη βάση δεν υπερβαίνει τα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου ή για υπέρβαση έως 10% εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ. για την κατανάλωση εντός των οριζόμενων ορίων και το εκάστοτε ισχύον οικιακό τιμολόγιο της Protergia για την υπερβάλλουσα κατανάλωση με τις κλίμακες της συνολικής κατανάλωσης.

Για τον υπολογισμό των ορίων κατανάλωσης κάθε κατηγορίας δικαιούχου δεν λαμβάνεται υπόψη η κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας βάσει νυκτερινού τιμολογίου.

Σε περίπτωση δικαιούχου Κ.Ο.Τ. με μετρητή κατανάλωσης νυκτερινού ρεύματος:

(α) Αν το άθροισμα της ημερήσιας και της νυκτερινής κατανάλωσης βρίσκεται εντός των ορίων ημερήσιας κατανάλωσης εφαρμόζεται και για τη νυκτερινή κατανάλωση η έκπτωση του Κ.Ο.Τ. και οι απαλλαγές από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις τόσο του Κ.Ο.Τ. όσο και του νυκτερινού τιμολογίου.

(β) Αν το άθροισμα της ημερήσιας και της νυκτερινής κατανάλωσης υπερβαίνει τα όρια ημερήσιας κατανάλωσης, η έκπτωση του Κ.Ο.Τ. και οι απαλλαγές από τις ρυθμιζόμενες χρεώσεις τόσο του Κ.Ο.Τ. όσο και του νυκτερινού τιμολογίου εφαρμόζονται για τη νυκτερινή κατανάλωση εντός των ως άνω ορίων και η υπερβάλλουσα νυκτερινή κατανάλωση τιμολογείται με το εκάστοτε ισχύον οικιακό νυκτερινό τιμολόγιο της Protergia με τις κλίμακες της συνολικής κατανάλωσης.

Για την εφαρμογή της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. επί της νυκτερινής κατανάλωσης, σύμφωνα με τα παραπάνω, ως χρέωση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας λογίζεται η χρέωση προμήθειας για την κατανάλωση ημέρας της Protergia.

Αν η κατανάλωση είναι μικρότερη από την αναφερόμενη στην προϋπόθεση (2) ανωτέρω, τότε για το συγκεκριμένο τετράμηνο δεν εφαρμόζεται το Κ.Ο.Τ., αλλά οι τιμές του εκάστοτε ισχύοντος τιμοκαταλόγου της Protergia.

(4) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥ ΟΙΚΙΑΚΟΥ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ Α και Β

Οι δικαιούχοι που εντάσσονται στο Κ.Ο.Τ. πρέπει να πληρούν τις παρακάτω προϋποθέσεις για κάθε μία κατηγορία:

(α) Α' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ - Δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Α:

Οι δικαιούχοι της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. Α πρέπει να πληρούν όλα τα κριτήρια εισοδήματος, περιουσίας και διαμονής του άρθρου 235 του ν. 4389/2016 (Α' 94) και της κατ' εξουσιοδότηση της παραγράφου 6 αυτού εκδοθείσας αριθμ. Γ.Δ.5 οικ.2961-10/24.1.2017 (Β' 128) απόφασης των Υπουργών Οικονομικών, Εσωτερικών, Διοικητικής Ανασυγκρότησης και Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», όπως εκάστοτε ισχύει.

(β) Β' ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ - Δικαιούχοι Κ.Ο.Τ. Β:

Οι δικαιούχοι της έκπτωσης του Κ.Ο.Τ. Β πρέπει να πληρούν τα παρακάτω κριτήρια:

- (i) Να έχουν οι ίδιοι και τα μέλη του νοικοκυριού τους, με βάση τους ορισμούς του άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ.2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης», ετήσιο συνολικό πραγματικό (φορολογητέο, αυτοτελώς φορολογούμενο ή ειδικώς φορολογούμενο ή απαλλασσόμενο φόρου) ή τεκμαρτό εισόδημα, όπως αυτό προκύπτει από τις τελευταίες εκκαθαρισμένες δηλώσεις φόρου εισοδήματος των μελών του νοικοκυριού για τις οποίες έχει λήξει η οριζόμενη από τις κείμενες διατάξεις ή η παραταθείσα με οποιονδήποτε τρόπο προθεσμία υποβολής, έως τα όρια του παρακάτω πίνακα:

Σύνθεση νοικοκυριού με βάση τους ορισμούς τους άρθρου 2 της Γ.Δ.5 οικ. 2961-10/24.1.2017 απόφασης «Καθορισμός των όρων και των προϋποθέσεων εφαρμογής του προγράμματος Κοινωνικό Εισόδημα Αλληλεγγύης»	Εισοδηματικό όριο
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------

(γ) Πώς πραγματοποιείται η τιμολόγηση του Κ.Ο.Τ;

Με την επιφύλαξη της ακόλουθης παραγράφου, η ένταξη στο Κ.Ο.Τ. γίνεται για ένα ολόκληρο έτος, δηλαδή για όλους τους τετραμηνιαίους λογαριασμούς που εκδίδονται το έτος αυτό και για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης που προβλέπονται για κάθε κατηγορία δικαιούχου. Ειδικά για τους δικαιούχους που είτε οι ίδιοι, είτε μέλος ή μέλη του νοικοκυριού τους χρήζουν μηχανικής υποστήριξης, η τιμολόγηση με Κ.Ο.Τ. μέχρι τα όρια της τετραμηνιαίας κατανάλωσης που προβλέπεται στον πίνακα της παραγράφου 5 ανωτέρω, γίνεται ανεξαρτήτως υπέρβασης κατανάλωσης.

Κατά την έκδοση του πρώτου, μετά την αρχική ένταξη δικαιούχου, εκκαθαριστικού λογαριασμού προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, οι καταμετρηθείσες kWh διαιρούνται με τον αριθμό των ημερών κατανάλωσης και η τιμολόγηση με Κ.Ο.Τ. εφαρμόζεται στις kWh που υπολογίζονται σύμφωνα με το γινόμενο της μέσης ημερήσιας κατανάλωσης κατά τα παραπάνω επί τον αριθμό των ημερών ένταξης. Ο ίδιος επιμερισμός τιμολόγησης εφαρμόζεται και σε περιπτώσεις απένταξης ή μετάβασης δικαιούχου από την κατηγορία Κ.Ο.Τ. Α στην κατηγορία Κ.Ο.Τ. Β και αντίστροφα.

(7) Κ.Ο.Τ. ΣΕ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΒΡΑΧΥΠΡΟΘΕΣΜΩΝ ΜΕΤΡΩΝ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΩΝ ΕΚΠΟΜΠΩΝ ΑΙΩΡΟΥΜΕΝΩΝ ΣΩΜΑΤΙΔΙΩΝ (ΑΣ10) ΑΠΟ ΕΣΤΙΕΣ ΚΑΥΣΗΣ

Σε περίπτωση έκδοσης ανακοίνωσης κήρυξης εφαρμογής βραχυπρόθεσμων μέτρων μείωσης των εκπομπών αιωρούμενων σωματιδίων (ΑΣ10) από εστίες καύσης – και συγκεκριμένα έκδοσης σύστασης για διακοπή της χρήσης τζακιών, θερμαστών στερεών καυσίμων και θερμαστών βιομάζας – από τον Υπουργό Περιβάλλοντος και Ενέργειας για το χωρικό πεδίο της Περιφέρειας Αττικής ή τον αρμόδιο Περιφερειάρχη για το χωρικό πεδίο των λοιπών Περιφερειών της χώρας, ισχύουν τα κάτωθι για τους δικαιούχους του Κ.Ο.Τ. που κατοικούν στο χωρικό πεδίο εφαρμογής των προηγούμενων μέτρων και για το τετράμηνο εντός του οποίου έλαβε χώρα η εφαρμογή των εν λόγω μέτρων:

Για διπλάσιο αριθμό ημερών σε σχέση με τις ημέρες εφαρμογής των ανωτέρω βραχυπρόθεσμων μέτρων η χρέωση της κατανάλωσης ενέργειας όσον αφορά στο ανταγωνιστικό σκέλος του Κ.Ο.Τ. είναι μηδενική.

Τα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης όπως ορίζονται ανωτέρω, διευρύνονται σύμφωνα με τον τύπο:

$\Delta.Ο.Τ.Κ.ι = Ο.Τ.Κ.ι * (1 + 2 * A.H.E.M./120)$ όπου

$\Delta.Ο.Τ.Κ.ι$: Διευρυμένα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης για κάθε κατηγορία δικαιούχων

$Ο.Τ.Κ.ι$: Υφιστάμενα όρια τετραμηνιαίας κατανάλωσης για κάθε κατηγορία δικαιούχων

$A.H.E.M.$: Αριθμός ημερών εφαρμογής μέτρων

(B) ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΙ ΤΙΜΟΛΟΓΙΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ**(1) ΓΕΝΙΚΑ**

Σύμφωνα με το άρθρο 58Α του νόμου 4001/2011, όπως ισχύει, σε συνδυασμό με την υπ' αριθ. Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/23824/23.12.2013 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β 3274/2013), και όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει με την υπ' αριθ. ΑΠΕΗΛ/Γ/Φ1.21/441/οικ.23609/23.12.2014 απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας (ΦΕΚ Β' 3545/30.12.2014), το σύνολο των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας υποχρεούνται να παρέχουν τιμολόγιο υπηρεσιών αλληλεγγύης (εφεξής «Τ.Υ.Α.»), το οποίο εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου προνοιακού χαρακτήρα, εκκλησιαστικά – φιλανθρωπικά ιδρύματα και ειδικά πιστοποιημένους, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 5 του ν. 2646/1998, φορείς ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα, οι οποίοι παρέχουν υπηρεσίες κοινωνικής φροντίδας.

Ως τιμές του Τ.Υ.Α. ορίζονται οι εκάστοτε ισχύουσες τιμές του Προμηθευτή με τις οποίες τιμολογείται ο εκάστοτε δικαιούχος του Τ.Υ.Α. για τη χρέωση της ημερήσιας κατανάλωσης και ως το όριο που καθορίζεται παρακάτω, μειωμένες κατά το ποσοστό ανά κλιμάκιο κατανάλωσης όπως αυτά αναφέρονται στην παράγραφο 2 κατωτέρω και εφαρμόζονται για όλες τις κατηγορίες των δικαιούχων του Τ.Υ.Α. Κατά τα λοιπά εφαρμόζεται το ισχύον ανά δικαιούχο τιμολόγιο της Protergia.

Το Τ.Υ.Α. εφαρμόζεται για το σύνολο της τετραμηνιαίας κατανάλωσης (για τα τιμολόγια με ζωνική χρέωση, εφαρμόζεται μόνο στις καταναλώσεις ημέρας) και έως τα αντίστοιχα όρια κατανάλωσης (κλιμάκιο τετραμηνιαίας κατανάλωσης) που προβλέπονται ως κατωτέρω, ανεξαρτήτως κατηγορίας του

βεβαίωσης και η ακρίβεια των στοιχείων της υπεύθυνης δήλωσης μπορεί να ελεγχθεί από τις αρμόδιες υπηρεσίες με βάση το αρχείο άλλων υπηρεσιών.

- (γ) Για άτομα που έχουν συμπληρώσει το εβδομηκοστό (70ό) έτος της ηλικίας τους απαιτούνται επιπλέον των ανωτέρω:
- (i) ο αριθμός ΑΜΚΑ αυτών και όλων των συνοικούντων με αυτούς,
 - (ii) δήλωση ότι δε συνοικούν με άλλο πρόσωπο που δεν έχει συμπληρώσει το ως άνω όριο ηλικίας.

(4) ΠΡΟΝΟΜΙΑ ΕΥΑΛΩΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Σε σχέση με τη διαδικασία σύναψης και τη λειτουργία της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη που έχει ενταχθεί στο Μητρώο Ευάλωτων Πελατών, ο Ευάλωτος Πελάτης θα απολαμβάνει τα παρακάτω προνόμια:

(α) Προθεσμία εξόφλησης λογαριασμού

Η προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού Ευάλωτου Πελάτη ανέρχεται σε σαράντα (40) ημέρες (αντί για προθεσμία είκοσι (20) ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες),

(β) Δυνατότητα τμηματικής και άτοκης εξόφλησης λογαριασμών ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες δικαιούνται να αιτούνται την τμηματική και άτοκη εξόφληση των λογαριασμών κατανάλωσης καθώς και οφειλών παλαιότερων λογαριασμών. Κάθε μηνιαία δόση δεν μπορεί να υπερβαίνει το 50% της αντίστοιχης μηνιαίας δαπάνης για την ηλεκτρική ενέργεια του ευάλωτου πελάτη. Η ως άνω δυνατότητα δεν απαλλάσσει τον Ευάλωτο Πελάτη από την ευθύνη του για εμπρόθεσμη εξόφληση των οφειλών του προς τον Προμηθευτή.

(γ) Καταγγελία σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

- (i) Σε περίπτωση παράβασης από τον ευάλωτο πελάτη όρων της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, για χρονικό διάστημα που υπερβαίνει τις τριάντα (30) ημέρες, ο Προμηθευτής δύναται να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας, θέτοντας προθεσμία τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών (αντί για προθεσμία 30 ημερών που ισχύει για τους λοιπούς οικιακούς πελάτες), για την άρση της παράβασης.
- (ii) Ο Προμηθευτής δε δικαιούται να υποβάλει στον αρμόδιο διαχειριστή εντολή απενεργοποίησης μετρητή φορτίου λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών ή να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας Ευάλωτου Πελάτη, λόγω ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών, για το χρονικό διάστημα από Νοέμβριο έως Μάρτιο καθώς και κατά τη διάρκεια των μηνών Ιουλίου και Αυγούστου.
- (iii) Ειδικά για τους Ευάλωτους Πελάτες που οι ίδιοι ή πρόσωπο/α της οικογένειάς τους που συνοικεί/ούν μαζί τους χρήζουν μηχανικής υποστήριξης και για τους Ευάλωτους Πελάτες με αναπηρία, ο Προμηθευτής δικαιούται να καταγγείλει τη σχετική σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μόνο στην περίπτωση που ο πελάτης είναι υπερήμερος ως προς την εξόφληση έξι (6) διαδοχικών λογαριασμών κατανάλωσης, και εφόσον προηγουμένως έχει αποστείλει ειδοποίηση με την οποία ενημερώνει τον πελάτη: α) για τη δυνατότητα του πελάτη για διακανονισμό πληρωμής των οφειλών του, και β) για την πρόθεσή της να καταγγείλει τη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας τάσσοντάς του προθεσμία είκοσι (20) ημερών προς εξόφληση, η οποία και παρήλθε άπρακτη. Εφόσον ο Προμηθευτής προβεί στην καταγγελία της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, ο ως άνω Ευάλωτος Πελάτης, ο οποίος χρήζει μηχανικής υποστήριξης ή είναι άτομο με αναπηρία, μεταπίπτει αυτόματα στο καθεστώς της καθολικής υπηρεσίας, χωρίς να προηγηθεί καθ' οιονδήποτε τρόπο διακοπή της ηλεκτροδότησής του.

(δ) Εξυπηρέτηση ευάλωτων πελατών

Οι Ευάλωτοι Πελάτες μπορούν να επικοινωνούν με την Protergia στο τηλέφωνο 18311, για να ενημερώνονται για ειδικούς τρόπους επικοινωνίας και εξυπηρέτησής τους, ανάλογα με τις ειδικότερες ανάγκες τους.

παροχής των δικαιούχων οικιακών καταναλωτών. Ο πίνακας αποστέλλεται, σε ηλεκτρονική μορφή, στο Υπουργείο Περιβάλλοντος και Ενέργειας και στον Προμηθευτή.

(β) Υποβολή ενστάσεων από δικαιούχους που δεν έχουν συμπεριληφθεί στον ανωτέρω πίνακα είναι δυνατή αποκλειστικά μέσω των Δήμων στους οποίους ανήκουν. Οι Δήμοι εξετάζουν τις ενστάσεις και ενημερώνουν το ΥΠΕΝ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για τα αποτελέσματα της εξέτασης των ενστάσεων. Σε περίπτωση αποδοχής της ένστασης από τον οικείο Δήμο, η περίοδος έναρξης υπολογισμού και απόδοσης της ενίσχυσης άρχεται από την ημέρα αποστολής του αποτελέσματος της ένστασης από τον Δήμο στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

(γ) Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. επικαιροποιεί, όταν απαιτείται, τον πίνακα σύμφωνα με το υπό (α) ανωτέρω και τον αποστέλλει εκ νέου, σε ηλεκτρονική μορφή, στο ΥΠΕΝ και στον Προμηθευτή.

(δ) Η χορήγηση της ενίσχυσης στους δικαιούχους γίνεται από τον Προμηθευτή. Για τον σκοπό αυτό ο Προμηθευτής καταχωρεί στον λογαριασμό κατανάλωσης ηλεκτρικού ρεύματος του δικαιούχου σχετική πιστωτική εγγραφή, με την ένδειξη «Περιβαλλοντική Έκπτωση Λιγνιτικής Περιοχής» καθώς και ένδειξη με τον τρόπο υπολογισμού του ποσού αυτού.

(ε) Η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. προβαίνει στον υπολογισμό του ποσού της ενίσχυσης και γνωστοποιεί τις πρώτες δέκα (10) ημέρες εκάστου μήνα τις καταναλώσεις και τα ποσά προς πίστωση, που αντιστοιχούν στις παροχές δικαιούχων της ενίσχυσης που καταμετρήθηκαν κατά τον προηγούμενο της γνωστοποίησης μήνα, στον Προμηθευτή.

(στ) Μετά την παραπάνω ενημέρωση ο Προμηθευτής έχει προθεσμία δύο (2) εργάσιμων ημερών για υποβολή τυχόν ενστάσεων στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. σχετικά με τις καταναλώσεις ηλεκτρικής ενέργειας και τα ποσά προς πίστωση που έλαβαν από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. Εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών η ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. εξετάζει τις υποβληθείσες ενστάσεις και οριστικοποιεί τα ποσά, τα οποία αποστέλλονται στον ΔΑΠΕΕΠ.

(ζ) Το ποσό της ενίσχυσης αποδίδεται από τον ΔΑΠΕΕΠ, εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ενημέρωσή της από τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε., στον Προμηθευτή.

(η) Ο Προμηθευτής οφείλει να ενημερώνει το ΥΠΕΝ, τον ΔΑΠΕΕΠ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. για την έναρξη της διαδικασίας απόδοσης των ποσών στους δικαιούχους, να αποστέλλει, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα κάθε έτους σε όλους τους παραπάνω φορείς κατάλογο με τα ποσά που πιστώθηκαν στους δικαιούχους τελικούς καταναλωτές κατά τη διάρκεια του τρέχοντος έτους και να αποστέλλει, σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, σε όλους τους παραπάνω φορείς εντός του μηνός Απριλίου κάθε έτους τον τελικό κατάλογο με τα ποσά που πιστώθηκαν και αφορούν τις καταμετρηθείσες καταναλώσεις του προηγούμενου έτους. Ο Προμηθευτής διαθέτει τα στοιχεία αυτών των λογαριασμών (ποσό ανά παροχή δικαιούχου οικιακού καταναλωτή), σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, εφόσον αυτά ζητηθούν από το ΥΠΕΝ και τη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε.

(θ) Ο ΔΑΠΕΕΠ γνωστοποιεί μέχρι την τελευταία εργάσιμη ημέρα του έτους, στο ΥΠΕΝ και στη ΔΕΔΔΗΕ Α.Ε. τα ποσά που πιστώθηκαν στον Προμηθευτή κατά την διάρκεια του τρέχοντος έτους καθώς και εντός του μηνός Απριλίου κάθε έτους τα τελικά ποσά που πιστώθηκαν και αφορούν τις καταμετρηθείσες καταναλώσεις του προηγούμενου έτους.

(ι) Αρμόδια Διεύθυνση του ΥΠΕΝ για την εφαρμογή του Περιβαλλοντικού Οικιακού Τιμολογίου είναι η Διεύθυνση Ηλεκτρικής Ενέργειας. Η Διεύθυνση Ηλεκτρικής Ενέργειας ενημερώνει την Γενική Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών του ΥΠΕΝ για τα αποτελέσματα εφαρμογής της παρούσας, την κατάσταση του ειδικού λογαριασμού της παραγράφου 1 ανωτέρω και τυχόν αποκλίσεις που παρατηρούνται μεταξύ των στοιχείων που αποστέλλει ο ΔΑΠΕΕΠ και ο Προμηθευτής σχετικά με τον μέτρο αυτό.

Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Σύστημα Μεταφοράς		Λοιπές Χρεώσεις (€/kWh)	Δίκτυο Διανομής		Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (€/kWh)	Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ETMEAP) (€/kWh)
Χρέωση Ισχύος (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (€/kWh)		Χρέωση Ισχύος (Μοναδιαία Πάγια Χρέωση) (€/kVA*ΣΙ/Έτος)	Χρέωση Ενέργειας (Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση) (€/kWh)		
0,53	0,00477	0,00007	1,47 (για παροχή έως και 25kVA)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,17 (για παροχή >25kVA, χωρίς μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0190	0,01824	0,01700
0,53	0,00477	0,00007	3,78 (για παροχή >25kVA, με μέτρηση άεργου ισχύος)	0,0167	0,01824	0,01700
ΡΥΘΜΙΖΟΜΕΝΕΣ ΧΡΕΩΣΕΙΣ ΝΥΧΤΑΣ						
0,00	0,00000	0,00007	0,00	0,0000	0,01824	0,01700

Στις ανωτέρω τιμές δεν συμπεριλαμβάνεται Φ.Π.Α. 6%

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ – Μέση Τάση

Για τους πελάτες μέσης τάσης, ο Προμηθευτής προσφέρει εξατομικευμένες λύσεις, προσαρμοσμένες στα συγκεκριμένα χαρακτηριστικά κατανάλωσης κάθε εγκατάστασης.

Με βάση αναλυτικά δεδομένα κατανάλωσης, αναλύουμε το ενεργειακό προφίλ του εκάστοτε πελάτη, έτσι ώστε να διαμορφώσουμε την καλύτερη δυνατή πρόταση.

Από καιρού εις καιρόν ο Προμηθευτής ενδέχεται να προσφέρει εκπτώσεις σχετικά με τα ανωτέρω προϊόντα υπό συγκεκριμένους όρους, τηρώντας την αρχή της μη διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ πελατών της ίδιας κατηγορίας.

5.2 Υπολογισμός Χρεώσεων - Αναπροσαρμογή τιμολογίων

5.2.1 Υπολογισμός Χρεώσεων Προμήθειας

Με την εξαίρεση του Οικιακού Τιμολογίου «Protergia Οικιακό/Οικιακό Ν Σταθερό» και του Επαγγελματικού Τιμολογίου «Protergia Επαγγελματικό 1 - Σταθερό», για τα οποία τα οφειλόμενα ποσά για την ποσότητα ηλεκτρικής ενέργειας που προμήθευσε η Protergia στον πελάτη (εφεξής «**Χρεώσεις Προμήθειας**») θα υπολογίζονται βάσει των ανταγωνιστικών χρεώσεων του κάθε τιμολογίου, και εκτός αν προβλέπεται κάτι διαφορετικό στους Ειδικούς Όρους συγκεκριμένης προωθητικής ενέργειας του Προμηθευτή, ισχύουν τα ακόλουθα:

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται βάσει:

- α. των ανταγωνιστικών χρεώσεων του τιμολογίου, στο οποίο έχει ενταχθεί ο Πελάτης, και
- β. βάσει των μηνιαίων διακυμάνσεων στο άθροισμα (i) της μέσης (κατά το διάστημα κατανάλωσης κάθε επίμαχου μήνα) Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh. Η Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς (Market Clearing Price) δημοσιεύεται καθημερινά σε ωριαία βάση στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>, στο κεφάλαιο «Αποτελέσματα Αγοράς Επόμενης Ημέρας»).

Οι Χρεώσεις Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης ειδικότερα ως εξής: Αν το άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα (I) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (II) της τιμής 13 €/MWh κατά την Περίοδο Κατανάλωσης (εφεξής το «**Άθροισμα**») κυμαίνεται εντός των ορίων 40 και 50 €/MWh, δεν θα πραγματοποιείται αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας για τον σχετικό μήνα. Αν το Άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα είναι κάτω του ορίου των 40 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα μειώνονται κατά τη διαφορά των 40€/MWh με το Άθροισμα. Αν το Άθροισμα κατά τις μέρες κατανάλωσης που τιμολογούνται κατά τον επίμαχο μήνα είναι άνω του ορίου των 50 €/MWh, οι Χρεώσεις Προμήθειας θα αυξάνονται κατά τη διαφορά του Αθροίσματος με το όριο των 50€/MWh. Αυτές οι αυξομειώσεις των Χρεώσεων Προμήθειας θα υπολογίζονται για κάθε μήνα της Περιόδου Κατανάλωσης και θα εμφανίζονται αθροιστικά ως διακριτές χρεώσεις ή πιστώσεις στους λογαριασμούς κατανάλωσης, που θα αποστέλλει ο Προμηθευτής στον Πελάτη, όταν τα πραγματικά δεδομένα καθίστανται διαθέσιμα από τον αρμόδιο διαχειριστή.

5.2.2 Παραδείγματα:

1. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh, για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 22,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «**Άθροισμα**» είναι 38,96 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 38,96 €/MWh είναι κάτω του ορίου των 40,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα κάτω τις Χρεώσεις Προμήθειας κατά την διαφορά του ορίου των 40,00 €/MWh και του αθροίσματος των 38,96 €/MWh, δηλαδή κατά 1,04 €/MWh. Η μείωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (3 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (1,04 €/MWh) δηλαδή 3,12 €.

2. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 34,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμής Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «**Άθροισμα**» είναι 53,12 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 53,12 €/MWh είναι άνω του ορίου των 50,00 €/MWh, η ρήτρα ενεργοποιείται αναπροσαρμόζοντας προς τα πάνω τις Χρεώσεις Προμήθειας κατά την διαφορά του αθροίσματος των 53,12 €/MWh και του ορίου των 50,00 €/MWh, δηλαδή κατά 3,12 €/MWh. Η πρόσθετη χρέωση (σε €) που αντιστοιχεί στον πελάτη ισούται με το γινόμενο της κατανάλωσης εκφρασμένης σε MWh (3 MWh) και της παραπάνω διαφοράς (3,12 €/MWh) δηλαδή 9,36 €.

3. Για κατανάλωση πελάτη ίση με 3.000 kWh για έναν ημερολογιακό μήνα/ περίοδο 30 ημερών κατά την οποία η μέση Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, όπως δημοσιεύεται καθημερινά στην ιστοσελίδα του Ελληνικού Χρηματιστηρίου Ενέργειας (<https://www.enexgroup.gr/el/markets-publications-el-day-ahead-market>), ήταν 31,00 €/MWh, το άθροισμα (i) της μέσης Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς, για τον σχετικό μήνα προσαυξημένης επί τον συντελεστή προσαύξησης 1,18, και (ii) της τιμής 13 €/MWh ήτοι το «Άθροισμα» είναι 49,58 €/MWh. Επειδή, το άθροισμα 49,58 €/MWh είναι εντός των ορίων 40,00 και 50,00 €/MWh, δεν πραγματοποιείται καμία αύξηση ή μείωση των Χρεώσεων Προμήθειας.

Ορισμοί:

«**Αγορά Επόμενης Ημέρας**» είναι η ενεργειακή αγορά που αφορά συναλλαγές αγοράς και πώλησης ηλεκτρικής ενέργειας με υποχρέωση φυσικής παράδοσης, δυνάμει σχετικών εντολών που υποβάλλονται κάθε ημερολογιακή μέρα D-1, με σκοπό τη φυσική παράδοση της ηλεκτρικής ενέργειας, για κάθε αγοραία χρονική μονάδα της ημέρας εκπλήρωσης φυσικής παράδοσης D.

«**Τιμή Εκκαθάρισης Αγοράς**» είναι η τιμή στην οποία εκκαθαρίζεται η Αγορά Επόμενης Ημέρας όπως η τιμή αυτή υπολογίζεται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ισχύουσα νομοθεσία όπως εκάστοτε ισχύει και δημοσιεύεται από το Ελληνικό Χρηματιστήριο Ενέργειας. Η εν λόγω τιμή διαμορφώνεται από τον συνδυασμό των προσφορών τιμών και ποσοτήτων που υποβάλλουν κάθε μέρα οι διαθέσιμες μονάδες παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας, και του ωριαίου φορτίου ζήτησης ηλεκτρικής ενέργειας, που διαμορφώνεται σε καθημερινή βάση από τους καταναλωτές, λαμβανομένων υπόψη και των προγραμμάτων διασυνοριακής εμπορίας ηλεκτρικής ενέργειας.

«**Περίοδος Κατανάλωσης**» Η εκάστοτε περίοδος κατανάλωσης που αναγράφεται στον εκκαθαριστικό λογαριασμό κατανάλωσης που αποστέλλει η Protergia στον πελάτη.

5.2.3 Ρυθμιζόμενες Χρεώσεις

Οι ρυθμιζόμενες χρεώσεις είναι ίδιες για όλους τους καταναλωτές, ανάλογα την κατηγορία τιμολογίου, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει και αφορούν στις χρεώσεις που επιβαρύνονται όλοι οι καταναλωτές που κάνουν χρήση των υποδομών ηλεκτρικής ενέργειας (δηλαδή το ελληνικό σύστημα μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας και το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας), στις χρεώσεις για την παροχή υπηρεσιών κοινής ωφέλειας και στο ειδικό τέλος μείωσης εκπομπών ρύπων.

Τρόπος υπολογισμού των Ρυθμιζόμενων Χρεώσεων

- **Για χρήση του Ελληνικού Συστήματος Μεταφοράς:**

- (i) Πελάτες Χαμηλής Τάσης:

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια σε υψηλή τάση μέσω των πυλώνων από τα εργοστάσια παραγωγής στους υποσταθμούς των αστικών περιοχών, ώστε στη συνέχεια μέσω του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας υπό μέση και χαμηλή τάση να φθάσει η ενέργεια στους τελικούς καταναλωτές της χώρας. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (που προκύπτει από το ύψος της ισχύος της παροχής που έχει συμφωνηθεί) και σε μεταβλητή χρέωση (ανάλογα με το ύψος της κατανάλωσης).

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kVA/έτος) x kVA x Ημέρες Κατανάλωσης/365) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: Κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο πελάτης από το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και αναγράφεται στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

(ii) Πελάτες Μέσης Τάσης:

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού συστήματος μεταφοράς ηλεκτρικής ενέργειας που μεταφέρει την ηλεκτρική ενέργεια σε υψηλή τάση μέσω των πυλώνων από τα εργοστάσια παραγωγής στους υποσταθμούς των αστικών περιοχών, ώστε στη συνέχεια μέσω του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας υπό μέση και χαμηλή τάση να φθάσει η ενέργεια στους τελικούς καταναλωτές της χώρας.

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kW/μήνα) x kW x Ημέρες Κατανάλωσης/30) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

kW: καταμετρηθείσα μέγιστη τιμή της μέσης ωριαίας ζήτησης κατά την περίοδο κατανάλωσης τις ώρες αιχμής (11:00 - 14:00)

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

• **Για χρήση του Ελληνικού Δικτύου Διανομής:**

(i) Πελάτες Χαμηλής Τάσης:

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, μέσης και χαμηλής τάσης. Διακρίνεται σε πάγια χρέωση (που προκύπτει από το ύψος της ισχύος της παροχής που έχει συμφωνηθεί) και σε μεταβλητή χρέωση (βάσει της κατανάλωσης).

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kVA/έτος) x kVA x Ημέρες Κατανάλωσης/365) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh/συνφ) όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: Κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kVA: Συμφωνημένη Ισχύς: είναι η ανώτερη ισχύς που έχει συμφωνηθεί και δικαιούται να απορροφά ο πελάτης από το ελληνικό δίκτυο διανομής ηλεκτρικής ενέργειας και αναγράφεται στη σύμβαση προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας

συνφ: Συντελεστής ισχύος: υπολογίζεται σε ορισμένες κατηγορίες πελατών με μεγάλη συμφωνημένη ισχύ (>55 kVA) και υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και αέργου ενέργειας. Για τους υπόλοιπους πελάτες ο συντελεστής ισχύος λαμβάνεται ίσος με τη μονάδα (συνφ=1)

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

(ii) Πελάτες Μέσης Τάσης:

Η χρέωση αυτή καλύπτει τις δαπάνες λειτουργίας, συντήρησης και ανάπτυξης του ελληνικού δικτύου διανομής ηλεκτρικής ενέργειας, μέσης και χαμηλής τάσης. Διακρίνεται σε χρέωση ισχύος και σε χρέωση ενέργειας.

Τύπος υπολογισμού:

(ΜΠΧ(€/kW/μήνα) x kW x Ημέρες Κατανάλωσης/30) + (ΜΜΧ(€/kWh) x kWh/συνφ)
όπου,

ΜΠΧ: Μοναδιαία Πάγια Χρέωση

ΜΜΧ: Μοναδιαία Μεταβλητή Χρέωση

kWh: κιλοβατώρες που έχουν καταναλωθεί κατά την περίοδο κατανάλωσης

kW: καταμετρηθείσα μέγιστη τιμή της μέσης ωριαίας ζήτησης κατά την περίοδο κατανάλωσης τις ώρες αιχμής (11:00 - 14:00)

συνφ: Συντελεστής ισχύος : υπολογίζεται από τις καταναλώσεις ενεργού και αέργου ενέργειας.

Ημέρες Κατανάλωσης: Ο αριθμός ημερών της περιόδου κατανάλωσης

• **Υπηρεσίες Κοινής Ωφέλειας (ΥΚΩ):**

Ως ΥΚΩ έχουν χαρακτηριστεί, σύμφωνα την ισχύουσα νομοθεσία οι υπηρεσίες: α) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας στους καταναλωτές των μη διασυνδεδεμένων νησιών, με τιμολογήσεις ίδιες ανά κατηγορία καταναλωτών με αυτές της ηπειρωτικής χώρας, β) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό τιμολόγιο στους πολύτεκνους καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει της κείμενης νομοθεσίας, γ) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Κοινωνικό Οικιακό Τιμολόγιο» (Κ.Ο.Τ.) σε ευπαθείς καταναλωτές, όπως αυτοί προσδιορίζονται βάσει σχετικής υπουργικής απόφασης (Δ5-ΗΛ/Β/Φ29/16027/6.8.2010 απόφαση του Υπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας, όπως αυτή τροποποιήθηκε και ισχύει), και δ) παροχή ηλεκτρικής ενέργειας με ειδικό «Τιμολόγιο Υπηρεσιών Αλληλεγγύης» (Δ5-ΗΛ/Β/Φ1.21/23824/23.12.2013 απόφαση του Υφυπουργού Περιβάλλοντος και Ενέργειας). Οι μοναδιαίες χρεώσεις για τις ΥΚΩ βασίζονται στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία.

Τύπος υπολογισμού: **kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)**

- **Ειδικό Τέλος Μείωσης Εκπομπών Αερίων Ρύπων (ΕΤΜΕΑΡ):**

Σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία (άρθρο 40 ν. 2773/1999, ΦΕΚ Α' 286/22-12-99), το τέλος αυτό προσδιορίζεται για την αποζημίωση των παραγωγών ηλεκτρικής ενέργειας από Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας (ΑΠΕ). Αποτελεί τη συνεισφορά όλων μας στη μείωση εκπομπών αερίων.

Τύπος υπολογισμού: **kWh x Μοναδιαία χρέωση (€/kWh)**

5.2.4 Λοιπές Χρεώσεις υπέρ τρίτων

Οι παρακάτω χρεώσεις επιβάλλονται σε όλους τους καταναλωτές, ανεξαρτήτως του προμηθευτή που έχουν επιλέξει, συνεισπράττονται με τους λογαριασμούς κατανάλωσης και αποδίδονται στο κράτος:

(α) Ειδικός Φόρος Κατανάλωσης – ΕΦΚ (Ν. 2960/01)

Ο ΕΦΚ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς, υπολογίζεται επί της κατανάλωσης ηλεκτρικής ενέργειας και υπόκειται σε Φ.Π.Α.

Τύπος υπολογισμού: **τιμή ΕΦΚ x kWh**

(β) Ειδικός τέλος 5%οο – ΔΕΤΕ (Ν. 2093/1992)

Το ΔΕΤΕ χρεώνεται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς, υπολογίζεται επί της αξίας του καταναλισκόμενου ρεύματος προσαυξημένης με τη χρέωση του ΕΦΚ. Δεν υπόκειται σε χρέωση Φ.Π.Α.

Τύπος υπολογισμού: **(αξία ρεύματος – αξία ΕΤΜΕΑΡ + αξία ΕΦΚ) x 0,005**

(γ) Δημοτικά Τέλη – Δημοτικοί Φόροι – Τέλος Ακίνητης Περιουσίας (Ν. 25/1975, Ν. 2130/1993)

Η χρέωση των δημοτικών τελών (ΔΤ) του δημοτικού φόρου (ΔΦ) και του τέλους ακίνητης περιουσίας (ΤΑΠ) χρεώνονται μόνο στους εκκαθαριστικούς λογαριασμούς και υπολογίζονται σύμφωνα με τα τετραγωνικά μέτρα του ηλεκτροδοτούμενου ακινήτου.

Για ΔΤ, ΔΦ : **[(τ.μ. ακινήτου) X (συντελεστή ΔΤ ή ΔΦ) X (ημέρες έκδοσης λογ/σμού)] / 365 ημέρες**

Για ΤΑΠ : **[(τ.μ. ακινήτου) X (τιμή ζώνης) X (παλαιότητα) X (συντ. ΤΑΠ) X (ημέρες έκδοσης λογ/σμού)] / 365 ημέρες**

(δ) Ελληνική Ραδιοφωνία και Τηλεόραση ΕΡΤ (ΦΕΚ 44Α/ 29.04.2015)

Σύμφωνα με την υπ' αριθ. 46/31.12.2013 απόφαση του Υπουργού Οικονομικών και του Υφυπουργού στον Πρωθυπουργό (ΦΕΚ 44Α/ 29.04.2015) όλοι οι προμηθευτές ηλεκτρικής ενέργειας είναι υποχρεωμένοι να εισπράττουν μέσω των λογαριασμών ρεύματος ανταποδοτικό τέλος υπέρ της εταιρίας « ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΡΑΔΙΟΦΩΝΙΑ ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ Α.Ε. ».

Το ύψος του ανταποδοτικού τέλους ανέρχεται στο ποσό των 3€ μηνιαίως (δηλαδή 36€ το χρόνο) ανά παροχή ηλεκτρικού ρεύματος και υπολογίζεται σε κάθε λογαριασμό των προμηθευτών ηλεκτρικής ενέργειας για τη χρονική περίοδο στην οποία αυτός αναφέρεται.

5.3 Εγγύηση

Το ποσό της εγγύησης αντανακλά το κόστος του λογαριασμού ρεύματος για διάστημα 45 ημερών και αφορά αποκλειστικά στην εξασφάλιση από τυχόν μελλοντικές οφειλές του πελάτη.

Η εγγύηση περιλαμβάνεται στον πρώτο λογαριασμό ηλεκτρικού ρεύματος της Protergia.

Πολιτική αναπροσαρμογής εγγυήσεων πελατών:

Για **Συνεπείς** στις οικονομικές τους υποχρεώσεις πελάτες, δηλαδή πελάτες που δεν είχαν πάνω από ένα (1) ληξιπρόθεσμο λογαριασμό σε διάστημα έξι συνεχών (6) μηνών, αρχής γενόμενης της

ημερομηνίας σύναψης της σύμβασης, ο Προμηθευτής θα επιστρέφει ποσό ίσο με 10% της καταβληθείσας εγγύησης, μέσω πίστωσης στο λογαριασμό που εκδίδει ο Προμηθευτής το μήνα που ακολουθεί του διαστήματος των 6 μηνών και ως τον μηδενισμό της εγγύησης.

Για **Μη Συνεπείς** στις οικονομικές τους υποχρεώσεις πελάτες, δηλαδή πελάτες που είχαν περισσότερους από 2 ληξιπρόθεσμους λογαριασμούς σε διάστημα έξι (6) συνεχών μηνών, ο Προμηθευτής δύναται να αναπροσαρμόζει το ποσό της καταβληθείσας εγγύησης κατά ποσοστό μέχρι και 15% μέσω χρέωσης στο λογαριασμό που εκδίδει ο Προμηθευτής το μήνα που ακολουθεί του διαστήματος των 6 μηνών και έως το ποσό που αντιστοιχεί σε αξία κατανάλωσης 90 ημερών, με αξία ημέρας αυτή που προκύπτει από το μέσο όρο των λογαριασμών του υπό εξέταση εξαμήνου.

Στην περίπτωση αυτή, ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώσει τον πελάτη για την αναπροσαρμογή της εγγύησης και να χρεώσει ή να πιστώσει το ποσό της διαφοράς στον επόμενο λογαριασμό κατανάλωσης. Σε περίπτωση αναπροσαρμογής της εγγύησης προς τα άνω, ο πελάτης θα υποχρεούται να εξοφλήσει το σχετικό ποσό εντός της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού κατανάλωσης, στον οποίο το ποσό της αύξησης χρεώνεται.

Σε κάθε περίπτωση λύσης της Σύμβασης, το ποσό της εγγύησης συμψηφίζεται με ποσά που οφείλει ο πελάτης στον Προμηθευτή δυνάμει της Σύμβασης. Τυχόν πιστωτικό υπόλοιπο που προκύπτει μετά τον συμψηφισμό καταβάλλεται στον πελάτη ατόκως, εντός χρονικού διαστήματος ενός (1) μηνός από την έκδοση του τελικού εκκαθαριστικού λογαριασμού κατανάλωσης.

5.4 Έκδοση λογαριασμού & Τρόποι πληρωμής

Περιοδικότητα έκδοσης λογαριασμού

Ο λογαριασμός ηλεκτρικού ρεύματος της Protergia εκδίδεται κάθε μήνα και ανάλογα με το είδος του λογαριασμού χαρακτηρίζεται ως:

ΕΝΑΝΤΙ → Βάσει εκτιμώμενης κατανάλωσης

Ο λογαριασμός που υπολογίζεται με βάση ιστορικά στοιχεία του πελάτη, όπως καταναλώσεις αντίστοιχης χρονικής περιόδου προηγούμενου έτους και την εικόνα των καταναλώσεων του τρέχοντος έτους.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ → Ο λογαριασμός που περιλαμβάνει την αξία της κατανάλωσης όλης της περιόδου κατανάλωσης που καταμετρήθηκε (4μήνου ή μηνός), μειωμένη κατά το ποσό που ήδη χρεώθηκε στον ενδιάμεσο ΕΝΑΝΤΙ λογαριασμό, για ΑΞΙΑ ΡΕΥΜΑΤΟΣ ΕΝΑΝΤΙ. Η εκκαθάριση πραγματοποιείται περίπου κάθε 120 ημέρες.

ΕΚΚΑΘΑΡΙΣΤΙΚΟΣ – ΑΝΑΓΝΩΣΗ ΕΝΔΕΙΞΗΣ → Βάσει της «Καταχώρησης ένδειξης μετρητή». Καταχωρώντας την ένδειξη του μετρητή σας στο www.protergia.gr ή συμπληρώνοντας την ειδική φόρμα, θα τιμολογείστε κάθε μήνα σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση.

Τρόποι πληρωμής

Για τη δική σας διευκόλυνση, ο Προμηθευτής σας προσφέρει εναλλακτικούς τρόπους πληρωμής του λογαριασμού σας για να επιλέξετε αυτόν που σας εξυπηρετεί καλύτερα.

ΧΩΡΙΣ ΧΡΕΩΣΗ

- **Στα καταστήματα της Protergia:** **(i)** Μαρίνου Αντύπα 11, Ν. Ηράκλειο, Τ.Κ. 141 21 **(ii)** Λ. Κηφισίας 242 & Παναγίτσας 2, Κηφισιά, Τ.Κ. 145 62, **(iii)** Λ. Δημάρχου Αγγελου Μεταξά 17, Γλυφάδα, Τ.Κ. 166 75, **(iv)** Παναγή Τσαλδάρη 60 & Πολυκράτους 12, Περιστέρι, Τ.Κ. 121 34, **(v)** Μητροπόλεως 53, Θεσσαλονίκη, Τ.Κ. 546 23, **(vi)** Ρήγα Φεραίου 115, Πάτρα, Τ.Κ. 262 21, **(vii)** Ν. Ζέρβα 2, Ιωάννινα, Τ.Κ. 453 32, **(viii)** Κύπρου 24, Λάρισα, Τ.Κ. 412 22.

- **Με μετρητά, πάγια εντολή, web banking, phone banking ή στα αυτόματα μηχανήματα φυναλλαγών APS της Τράπεζας Πειραιώς,** με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής.
- **Με πιστωτική κάρτα Visa & Mastercard έκδοσης Τράπεζας Πειραιώς:** στο www.protergia.gr, ή μέσω του myprotergia, ή στο www.easypay.gr **και με κάρτα οποιαδήποτε τράπεζας:** στο www.protergia.gr, ή μέσω του myprotergia, ή στο www.livepay.gr.

ΜΕ ΧΡΕΩΣΗ

- **Στο δίκτυο καταστημάτων COSMOTE & ΓΕΡΜΑΝΟΣ**

Στις παρακάτω συνεργαζόμενες τράπεζες με τη χρήση του Κωδικού Πληρωμής σε Τράπεζα:

- **Στα καταστήματα των τραπεζών:**

Attica Bank, Εθνική Τράπεζα* και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Πιερίας, Δράμας, Σερρών.

* Απαιτείται τήρηση τραπεζικού λογαριασμού στην Εθνική Τράπεζα

- **Με πάγια εντολή χρέωσης του λογαριασμού σας στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC, και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Έβρου, Καρδίτσας, Θεσσαλίας, Σερρών, Δράμας, Πιερίας (μόνο για οικιακούς πελάτες)

- **Με phone banking στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Eurobank

- **Με web banking στις τράπεζες:**

Εθνική Τράπεζα, Alpha Bank, Attica Bank, Eurobank, HSBC και στις Συνεταιριστικές τράπεζες: Χανίων, Ηλείου, Παγκρήτια, Καρδίτσας, Σερρών.

Για τα τραπεζικά έξοδα/επιβαρύνσεις παρακαλούμε απευθυνθείτε στις τράπεζες που αναφέρονται παραπάνω. Σε περίπτωση εκπρόθεσμης εξόφλησης του λογαριασμού, ενδέχεται να επιβαρυνθείτε με τόκους υπερημερίας και έξοδα.

5.5 Οι Υπηρεσίες της Protergia



Ο ΕΞΥΠΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΝΑ ΠΑΡΕΤΕ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΗΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ ΣΤΑ ΔΙΚΑ ΣΑΣ ΧΕΡΙΑ!

Με το myprotergia μπορείτε να ελέγχετε, να κατανοείτε και να αλλάζετε τον τρόπο που καταναλώνετε ενέργεια... γρήγορα & απλά! Εγγραφείτε σήμερα κι εσείς στο myprotergia και μπείτε σε ένα νέο κόσμο εξοικονόμησης που σας εξασφαλίζει μοναδικά προνόμια:



Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΟΥ
.....
ΓΝΩΡΙΣΤΕ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΑ
ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗ ΣΑΣ
ΚΑΙ ΕΞΟΙΚΟΝΟΜΗΣΤΕ ΕΝΕΡΓΕΙΑ!



ΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΟΥ
.....
ΕΧΕΤΕ ΤΟΝ ΑΠΟΛΥΤΟ ΕΛΕΓΧΟ,
ΚΑΘΕ ΣΤΙΓΜΗ!



ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΕΝΔΕΙΞΩΝ ΜΕΤΡΗΤΗ
.....
ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΤΕ ΤΗΝ ΕΝΔΕΙΞΗ ΣΑΣ!



ΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΜΟΥ
.....
ΜΑΘΕΤΕ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΣΤΕ
ΣΩΣΤΑ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΣΑΣ!

Με το myprotergia μπορείτε να ελέγχετε, να κατανοείτε και να αλλάζετε τον τρόπο που καταναλώνεται ενέργεια... γρήγορα και απλά! Εγγραφείτε σήμερα και εσείς στο myprotergia και μείψτε σε ένα νέο κόσμο εξοικονόμησης που σας διασφαλίζει μοναδικά προνόμια:

Η ΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΟΥ

- Παρακολουθείστε αναλυτικά την ενεργειακή σας κατανάλωση, μέσα από κατανοητά διαγράμματα.
- Συγκρίνετε την κατανάλωσή σας με την κατανάλωση των πιο ενεργειακά αποδοτικών χρηστών.
- Ενημερωθείτε σχετικά με το εάν και κατά πόσο έχετε εξοικονομήσει ενέργεια.

ΟΙ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΙ ΜΟΥ

- Βρείτε συγκεντρωμένους όλους τους λογαριασμούς σας και δείτε την ανάλυση των χρεώσεων για όποια περίοδο επιλέξετε.
- Εξοφλείστε online, γρήγορα και με ασφάλεια το λογαριασμό σας.

ΚΑΤΑΧΩΡΙΣΗ ΕΝΔΕΙΞΕΩΝ ΜΕΤΡΗΤΗ

- Καταχωρήστε μόνοι σας την ένδειξη του μετρητή σας, για να λαμβάνετε κάθε μήνα εκκαθαριστικό λογαριασμό σύμφωνα με την πραγματική σας κατανάλωση.
- Παρακολουθείστε το ιστορικό μετρήσεων της κατανάλωσής σας.

ΟΙ ΕΝΗΜΕΡΩΣΕΙΣ ΜΟΥ

- Δείτε έξυπνες συμβουλές και χρήσιμες πληροφορίες που θα σας βοηθήσουν να εξοικονομήσετε περισσότερη ενέργεια.
- Διασκεδάστε... μαθαίνοντας, μέσα από έξυπνα Quiz που προωθούν τη σωστή διαχείριση της ενέργειας.

Η υπηρεσία myprotergia παρέχεται μέσω web και mobile application για iOS & Android.

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΟΡΘΩΣΗΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΣΗΣ

A. Εισαγωγή

Η ανάγκη διόρθωσης λογαριασμών μπορεί να προκύψει είτε από λάθη του Προμηθευτή, είτε λόγω λαθών σε στοιχεία που αποστέλλονται από τον αρμόδιο διαχειριστή.

Σε κάθε περίπτωση ο Προμηθευτής υποχρεούται να ενημερώνει τον πελάτη για τα αίτια της διόρθωσης, το χρονικό διάστημα στο οποίο αυτή αναφέρεται, τις αρχικές και τις διορθωμένες τιμές των επηρεαζόμενων μεγεθών και να αναλύει λεπτομερώς τον τρόπο προσδιορισμού των τιμών αυτών και τον υπολογισμό των σχετικών χρεώσεων.

Η διαδικασία διόρθωσης λογαριασμού χρέωσης πελάτη χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: Στη μεν πρώτη περιγράφεται η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο Προμηθευτής αντιληφθεί την ανάγκη διόρθωσης λογαριασμού, στη δε δεύτερη η διαδικασία που ακολουθείται στην περίπτωση που ο πελάτης ενημερώσει τον Προμηθευτή για την ανάγκη διόρθωσης του λογαριασμού.

B. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του Προμηθευτή

Εντός του συντομότερου, κατά το δυνατόν, χρονικού διαστήματος από τη διαπίστωση των λαθών στο λογαριασμό, ο Προμηθευτής εκκινεί τη διαδικασία διόρθωσης με κριτήρια το είδος του λάθους (αν έχει χρεωθεί επιπλέον ποσό ή αν έχει παραλειφθεί η χρέωση κάποιου ποσού) και τον τρόπο εξόφλησης του λογαριασμού ως εξής:

(α) Σε περίπτωση χρέωσης στο λογαριασμό επιπλέον ποσού

(i) Εξόφληση με πάγια εντολή

Ο Προμηθευτής αποστέλλει αίτημα στην τράπεζα, προς την οποία απευθύνεται η πάγια εντολή του πελάτη, προκειμένου να μη προχωρήσει η τράπεζα σε χρέωση του λογαριασμού του πελάτη. Στη συνέχεια:

(α) Σε περίπτωση που το αίτημα προς τη τράπεζα είναι επιτυχές, ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά, η σχετική χρέωση ακυρώνεται και ο Προμηθευτής εκδίδει και αποστέλλει στον πελάτη νέο, διορθωμένο λογαριασμό.

(β) Σε περίπτωση που το αίτημα προς την τράπεζα δεν είναι επιτυχές (όταν δηλαδή η τράπεζα έχει ολοκληρώσει τη χρέωση του πελάτη πριν τη λήψη του αιτήματος του Προμηθευτή), ο Προμηθευτής ενημερώνει τον πελάτη αμέσως τηλεφωνικά και πιστώνει το ποσό στον επόμενο λογαριασμό άτοκα.

(ii) Εξόφληση με άλλο τρόπο (πλην πάγιας εντολής)

Ο Προμηθευτής ενημερώνει τηλεφωνικά τον πελάτη και διερευνάται το κατά πόσον έχει εξοφληθεί ο λογαριασμός. Εάν ο λογαριασμός δεν έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται ότι πρέπει να τον αγνοήσει και να περιμένει τον νέο διορθωμένο λογαριασμό. Στην περίπτωση που ο λογαριασμός έχει εξοφληθεί, ο πελάτης ενημερώνεται για το ποσό του λάθους και ότι στον επόμενο λογαριασμό θα πιστωθεί το σχετικό (λάθος) ποσό άτοκα.

(β) Σε περίπτωση παράλειψης χρέωσης κάποιου ποσού

Ο Προμηθευτής ενημερώνει και επεξηγεί τηλεφωνικά τον πελάτη για την παράλειψη χρέωσης στο λογαριασμό που έλαβε και τον ενημερώνει ότι στον επόμενο λογαριασμό θα χρεωθεί άτοκα το σχετικό (παραληφθέν) ποσό.

Γ. Διαδικασία διόρθωσης λογαριασμών με πρωτοβουλία του πελάτη

Σε περίπτωση που κατά τη γνώμη του πελάτη, υπάρχει λανθασμένη χρέωση σε λογαριασμό, ο πελάτης επικοινωνεί με την Protergia, ως ακολούθως:

(α) Τηλεφωνικά μέσω του αριθμού 18311, με αστική χρέωση

(β) Ταχυδρομικά, με επιστολή μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση: Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

(γ) Μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ηλεκτρονική διεύθυνση cs@protergia.gr

(δ) Με προσωπική παρουσία στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο

Ο Προμηθευτής προβαίνει στον έλεγχο του λογαριασμού για να βεβαιώσει εάν υπάρχει σφάλμα σε αυτόν ή όχι. Εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη της ενημέρωσης από τον πελάτη, ο Προμηθευτής επικοινωνεί με τον πελάτη και τον ενημερώνει αν υπάρχει ή όχι λάθος.

Σε περίπτωση που η ο Προμηθευτής διαπιστώσει την ύπαρξη λάθους και ο πελάτης έχει ήδη εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής θα προχωρήσει σε αντίστοιχη διορθωτική πιστωτική κίνηση άτοκα στον επόμενο λογαριασμό, ενώ σε περίπτωση που ο πελάτης δεν έχει ακόμα εξοφλήσει τον εν λόγω λογαριασμό, ο Προμηθευτής τον καλεί να τον αγνοήσει και προβαίνει στην έκδοση νέου διορθωμένου λογαριασμού.

Σε περίπτωση που αποδειχθεί ότι δεν υπάρχει σφάλμα τιμολόγησης και ο πελάτης επιμένει στο αίτημα του ενημερώνεται για το δικαίωμα του να κάνει έγγραφη αμφισβήτηση του λογαριασμού χρησιμοποιώντας το έντυπο το οποίο θα του αποστείλει ο Προμηθευτής ή θα εκτυπώσει ο ίδιος από την ιστοσελίδα της Protergia. Στην περίπτωση αυτή, λαμβάνει χώρα η ακόλουθη διαδικασία, η οποία αποτελεί και προϋπόθεση για την προσφυγή σε εξωδικαστική συναινετική διαδικασία ή δικαστική επίλυση της διαφοράς μεταξύ του πελάτη και του Προμηθευτή:

(α) Ο πελάτης καλείται να υποβάλει τεκμηριωμένες έγγραφες αντιρρήσεις επί των λανθασμένων, κατά τη γνώμη του, χρεώσεων, πριν τη λήξη της προθεσμίας εξόφλησης του λογαριασμού που έπεται του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(β) ο Προμηθευτής υποχρεούται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από τη λήψη των αντιρρήσεων, να αποφανθεί τεκμηριωμένα, να οριστικοποιήσει τα ποσά των πληρωμών, και να κοινοποιήσει στον

πελάτη τελική κατάσταση πληρωμών και ιστορικό δεδομένων κατανάλωσης, θέτοντας προθεσμία εξόφλησης τουλάχιστον δέκα εργάσιμων ημερών και σε κάθε περίπτωση όχι μικρότερη από την προθεσμία εξόφλησης του λογαριασμού που αμφισβητείται,

(γ) ο πελάτης, εφόσον συμφωνεί, καταβάλλει το ποσό της τελικής κατάστασης πληρωμών, εντός της προθεσμίας που αναγράφεται σε αυτήν,

(δ) αν δεν επιτευχθεί συμφωνία μεταξύ του Προμηθευτή και πελάτη, η επίλυση της διαφοράς δύναται να επιλυθεί περαιτέρω εξωδίκως, ενώπιον των αρμόδιων οργάνων (σήμερα ο Συνήγορος του Καταναλωτή), σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ή δικαστικά, σύμφωνα με τις σχετικές διατάξεις της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του πελάτη.

Δ. Σφάλματα στο λογαριασμό από υπαιτιότητα του Προμηθευτή

Σε περίπτωση υπαιτιότητας του Προμηθευτή, όπως ενδεικτικά λόγω λαθών στην τιμολόγηση ή στην έκδοση λογαριασμών, του Προμηθευτή υποχρεούται να προβαίνει σε διόρθωση λογαριασμών παρελθούσης περιόδου, καθ' όλη τη διάρκεια της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας μεταξύ του Προμηθευτή και του πελάτη και για χρονική περίοδο δύο (2) ετών μετά τη λύση της.

7. ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ ΕΝΑΝΤΙ ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ & ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

7.1 Υποχρεώσεις του Προμηθευτή έναντι του Πελάτη

- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση παράδοσης ηλεκτρικής ενέργειας στην εγκατάσταση του πελάτη, σύμφωνα με τους ειδικότερους όρους της Σύμβασης και τους κανόνες της εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας, που διέπουν τη δραστηριότητα προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας, καθώς και τις οικείες αποφάσεις και πρακτικές της ΡΑΕ, του ΑΔΜΗΕ και του ΔΕΔΔΗΕ.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να ενεργεί για τη σταθερή, αδιάλειπτη και αξιόπιστη προμήθεια ηλεκτρικού ρεύματος στον πελάτη. Δεδομένου ότι ο Προμηθευτής θα παρέχει στον πελάτη ηλεκτρική ενέργεια μέσω υποδομών (Σύστημα Μεταφοράς, Δίκτυο Διανομής), επί των οποίων δεν έχει κανένα δικαίωμα (π.χ κυριότητα) και δεν την βαρύνει καμία συμβατική υποχρέωση (π.χ. διαχείριση, συντήρηση κ.λ.π.), ο Προμηθευτής δεν θα ευθύνεται έναντι του πελάτη για διακοπές ή λοιπές δυσλειτουργίες στην παροχή ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται ή σχετίζονται με τις εν λόγω υποδομές. Ο Προμηθευτής δεν υπέχει ευθύνη αποζημιώσεως του πελάτη για τυχόν ζημιές του από διακοπές της παροχής ηλεκτρικής ενέργειας που οφείλονται σε αίτια πέραν του δικού του ελέγχου, σε τυχρά γεγονότα, σε διακοπές/δυσλειτουργίες του Συστήματος Μεταφοράς ή/και του Δικτύου Διανομής, συμπεριλαμβανομένων των δυσλειτουργιών ή των περιορισμών για εκτέλεση εργασιών ή οποιαδήποτε άλλη αιτία, σε πτώσεις της τάσεως (για τα οποία ευθύνεται ο αρμόδιος διαχειριστής σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία), σε γεγονότα Ανωτέρας Βίας, όπως αυτά ορίζονται κατωτέρω, ή σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης, όπως αυτές ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία. Ο Προμηθευτής δεν ευθύνεται για οποιοσδήποτε ζημιές που προκληθούν στον πελάτη εξαιτίας της μη συμμόρφωσης του πελάτη με τους όρους της Σύμβασης.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη κάθε δυνατή ενημέρωση και πληροφόρηση σχετικά με το αντικείμενο της Σύμβασης, καθώς και να διαχειρίζεται τυχόν παράπονα ή και αιτήματα του πελάτη σύμφωνα με την προβλεπόμενη από τη Σύμβαση διαδικασία υποβολής και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
- Ο Προμηθευτής αναλαμβάνει την υποχρέωση μετά την υπογραφή της Σύμβασης να ενεργήσει κάθε εκ του νόμου προβλεπόμενη πράξη, προκειμένου να καταχωρηθεί στον οικείο πίνακα, που τηρείται από τον Διαχειριστή Δικτύου Διανομής, ως προμηθευτής του πελάτη και εκπρόσωπος φορτίου για το Μετρητή που είναι εγκατεστημένος στην εγκατάσταση του πελάτη.
- Ο Προμηθευτής οφείλει να παρέχει στον πελάτη, σε περίπτωση λύσεως της Σύμβασης, κάθε απαραίτητη πληροφορία σχετικά με το μετρητή της εγκατάστασης του πελάτη, καθώς και κάθε άλλη πληροφορία που αφορά στη Σύμβαση και απαιτείται για την επιλογή από τον πελάτη άλλου προμηθευτή. Οι εν λόγω πληροφορίες θα παρέχονται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την υποβολή σχετικού εγγράφου αιτήματος του πελάτη στον Προμηθευτή .

7.2 Δέσμευση Ποιότητας

Ο Προμηθευτής δεσμεύεται πως καθ' όλη τη διάρκεια ισχύος της Σύμβασης Προμήθειας με τον πελάτη θα τηρεί τους ακόλουθους δείκτες ποιότητας:

(α) Θα μεριμνά για την έκδοση ορθών λογαριασμών, στους οποίους θα αποτυπώνονται με ακρίβεια οι σχετικές χρεώσεις,

(β) Θα τηρεί τις ελάχιστες προθεσμίες απόκρισης στα αιτήματα του πελάτη όπως αυτές περιγράφονται ειδικότερα στον Κώδικα Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή.

Σε περίπτωση μη επίτευξης των ανωτέρω δεσμεύσεων από τον Προμηθευτή, λόγω υπαιτιότητας του, ο πελάτης θα δικαιούται αποζημίωσης, την οποία θα δύναται να αιτηθεί εγγράφως από τον Προμηθευτή. Η αποζημίωση θα παρέχεται στον πελάτη μέσω έκπτωσης, στον επόμενο λογαριασμό του πελάτη, η οποία θα ανέρχεται σε ποσοστό 5% επί των Χρεώσεων Προμήθειας του σχετικού λογαριασμού του πελάτη, μη δικαιούμενου οποιουδήποτε άλλο ποσού από τον Προμηθευτή για οποιοδήποτε λόγο σε σχέση με τη μη τήρηση των ανωτέρω δεδομένων ποιότητας.

8. ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Ακολουθεί ο Κώδικας Διαχείρισης Αιτημάτων και Παραπόνων του Προμηθευτή:

1. Γενικά

Ο Προμηθευτής λειτουργώντας πελατοκεντρικά και έχοντας ως στόχο την εφαρμογή αποτελεσματικών διαδικασιών για την εξυπηρέτηση του πελάτη, θέσπισε και εφαρμόζει τον παρόντα κώδικα διαχείρισης αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών («**Κώδικας**»).

Πιο συγκεκριμένα, μέσω του Κώδικα ο Προμηθευτής στοχεύει:

- Στην παροχή υψηλής ποιότητας εξυπηρέτησης στους πελάτες της, και
- Στην κατά το δυνατόν συντομότερη διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των πελατών και λοιπών υποψηφίων πελατών καθώς και στην επίλυση των προβλημάτων που τυχόν ανακύπτουν εφαρμόζοντας πάντα διαδικασίες δίκαιες και διαφανείς.

Προς διευκόλυνση του αναγνώστη του Κώδικα, ακολουθεί συνοπτικά η δομή του:

1. Γενικά
2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων
3. Ενδεικτική κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων
4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
5. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών
6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων
7. Απολογισμός διαδικασίας διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων
8. Μέτρα πρόληψης
9. Τροποποίηση του Κώδικα

2. Τρόποι υποβολής αιτημάτων και παραπόνων

Το τμήμα στο οποίο μπορούν να απευθύνονται οι πελάτες του Προμηθευτή (υπάρχοντες και δυνητικοί, εφεξής καλούμενοι οι «**Πελάτες**») για κάθε αίτημα ή/και παράπονό τους είναι το **Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών**.

Η επικοινωνία με το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών μπορεί να γίνει με τους ακόλουθους τρόπους:

- 2.1 Τηλεφωνικά** μέσω του αριθμού 18311, με χρέωση αστικής κλήσης
- 2.2 Ταχυδρομικά, με επιστολή** μέσω των ΕΛΤΑ, στην ακόλουθη διεύθυνση:
Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής
- 2.3 Με προσωπική παρουσία** στο κατάστημα της Protergia επί της οδού Μαρίνου Αντύπα 11, 141 21 Ν. Ηράκλειο Αττικής
- 2.4 Με Fax** μέσω του αριθμού 2103448555

3. Ενδεικτική Κατηγοριοποίηση αιτημάτων και παραπόνων

3.1 Αιτήματα

- 3.1.1 Σύναψη σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας με την Protergia
- 3.1.2 Διευκρίνιση αναφορικά με στοιχείο του λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.1.3 Αλλαγή στοιχείων Πελάτη - Τροποποίηση της σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- 3.1.4 Διακανονισμός πίστωσης
- 3.1.5 Επανεκδοση λογαριασμού
- 3.1.6 Καταγγελία σύμβασης προμήθειας ηλεκτρικής ενέργειας
- 3.1.7 Ενημέρωση για δεδομένα κατανάλωσης
- 3.1.8 Λήψη γενικών πληροφοριών

3.2 Παράπονα

- 3.2.1 Αμφισβήτηση χρέωσης λογαριασμού κατανάλωσης
- 3.2.2 Χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών ή εξυπηρέτησης από το προσωπικό ή τους συνεργάτες του Προμηθευτή / Άδικη αντιμετώπιση από τον Προμηθευτή
- 3.2.3 Παρεκκλίσεις από τον κώδικα δεοντολογίας του Προμηθευτή
- 3.2.4 Θέματα σχετικά με την προώθηση υπηρεσιών

3.3 Αιτήματα και παράπονα που αφορούν στο ΔΕΔΔΗΕ

**Αρμόδιος για την επίλυση των κατωτέρω αιτημάτων/παραπόνων είναι ο Διαχειριστής του Δικτύου Διανομής Ηλεκτρικής Ενέργειας (ΔΕΔΔΗΕ) και μπορείτε να απευθύνεστε σε αυτόν τηλεφωνικά στον αριθμό 210 9281600*

- 3.3.1 Διακοπές ηλεκτροδότησης
- 3.3.2 Χρόνος ενεργοποίησης σύνδεσης
- 3.3.3 Ποιότητα ηλεκτροδότησης
- 3.3.4 Μετρήσεις κατανάλωσης – Λάθη μετρήσεων
- 3.3.5 Προβλήματα Δικτύου

4. Διαδικασία διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων

4.1 Στάδια

- 4.1.1 Λήψη του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.2 Άμεση παροχή πληροφοριών και ανταπόκριση στο αίτημα / παράπονο, αν τούτο είναι δυνατό,
- 4.1.3 Διενέργεια ελέγχου και διερεύνηση του αιτήματος και παροχή σχετικής ενημέρωσης στον πελάτη το αργότερο εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος/παραπόνου,
- 4.1.4 Σε περίπτωση που κρίνεται απαραίτητο από τον Προμηθευτή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση για τη διαπίστωση ή μη της βασιμότητας του αιτήματος/παραπόνου, ο Προμηθευτής αποστέλλει έγγραφη ενημέρωση στον πελάτη για το γεγονός αυτό, καθώς και για την ημερομηνία, κατά την οποία εκτιμάται ότι θα δοθεί η απάντηση,
- 4.1.5 Επανεξέταση του αιτήματος/παραπόνου, σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιείται από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, και της απευθύνει εκ νέου το αίτημα/πάράπονο. Η απάντηση επί της επανεξέτασης πρέπει να παρέχεται στον πελάτη εντός 10 εργασίμων ημερών από την παραλαβή του αιτήματος επανεξέτασης,
- 4.1.6 Σε περίπτωση που ο πελάτης δηλώνει ότι η τελευταία απάντηση που έλαβε από τον Προμηθευτή δεν τον ικανοποιεί, ο Προμηθευτής του παρέχει εντός 5 εργασίμων ημερών από τη λήψη της δήλωσης αυτής έγγραφη ενημέρωση για τα παρακάτω:
 - (α) Για το δικαίωμά του να προσφύγει σε ανεξάρτητο φορέα εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών με αναφορά στα στοιχεία επικοινωνίας όλων των διαθέσιμων εναλλακτικών φορέων.
 - (β) Για το δεσμευτικό (ή μη) χαρακτήρα της αποφάσεως του ανεξάρτητου φορέα έναντι του Προμηθευτή.

4.2 Βασικές αρχές

- 4.2.1 Ο χειρισμός των απλών αιτημάτων/παραπόνων είναι προφορικός, ενώ ο χειρισμός των πιο περίπλοκων αιτημάτων/παραπόνων είναι έγγραφος,
- 4.2.2 Οι απαντήσεις επί των αιτημάτων/παραπόνων είναι αιτιολογημένες και επεξηγούν κατά πόσο ο προβαλλόμενος λόγος/προβαλλόμενο παράπονο είναι βάσιμος/ο και για το εάν έχει χωρέσει

παράβαση νομοθετικής ή κανονιστικής ρύθμισης ή κανόνων αυτορρύθμισης του Προμηθευτή και προσδιορίζουν τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί ο Προμηθευτής για την ικανοποίηση του αιτήματος/παράπονου,

4.2.3 Σε περίπτωση που απαιτηθεί η εμπλοκή τρίτων φορέων (πχ ΔΕΔΔΗΕ) ή/και σε περίπτωση που αυτοί οι τρίτοι φορείς ζητήσουν πληροφορίες από τον Προμηθευτή, ο Προμηθευτής θα ενημερώνει σχετικά τον πελάτη,

4.2.4 Η διαδικασία περιλαμβάνει δύο (2) επίπεδα εξέτασης των αιτημάτων και παραπόνων, ώστε σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από την αρχική απάντηση του Προμηθευτή, να προβλέπεται δυνατότητα επανεξέτασης αυτής,

4.2.5 Στις περιπτώσεις που η ολοκλήρωση του αιτήματος/παραπόνου συνδέεται με την καταβολή αποζημίωσης/ποινικής ρήτρας προς τον πελάτη, ο Προμηθευτής καθορίζει στην απάντησή της και το χρόνο και τρόπο καταβολής αυτής,

4.2.6 Σε περίπτωση που το αίτημα/παράπονο αφορά σε λογαριασμούς κατανάλωσης ή χρεώσεις και ο Προμηθευτής κρίνει ότι αυτό είναι βάσιμο ή ότι απαιτείται περαιτέρω διερεύνηση της βασιμότητας αυτού, οφείλει να αναβάλει την είσπραξη των αμφισβητούμενων ποσών και να ενημερώσει τον πελάτη για το ποσό των οφειλών που δεν αμφισβητούνται καθώς και για τη νέα προθεσμία καταβολής αυτών.

5. Εξωδικαστική Επίλυση Διαφορών

Σε περίπτωση που ο πελάτης δεν ικανοποιηθεί από τις ενέργειες του Προμηθευτή, κατά τη διαχείριση του αιτήματος/παράπονου του πελάτη, ο τελευταίος μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), εφόσον πρόκειται για μικρό πελάτη-καταναλωτή, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών ή /και σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία ή τη Σύμβαση.

6. Σύστημα καταγραφής αιτημάτων και παραπόνων

6.1 Η καταγραφή και η διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών (προφορικών και γραπτών) γίνεται με άμεση καταχώρηση από τους υπαλλήλους του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών σε ειδικά διαμορφωμένη ηλεκτρονική εφαρμογή με αποδεικτικό καταχώρησης (αριθμό πρωτοκόλλου). Τα αιτήματα / παράπονα των Πελατών ταξινομούνται σύμφωνα με τον τύπο, το θέμα, την προτεραιότητα αυτών.

6.2 Για κάθε υποβαλλόμενο αίτημα/ παράπονο, ο Προμηθευτής καταχωρεί ηλεκτρονικά τα εξής στοιχεία:

6.2.1 Την ημερομηνία υποβολής καθώς και τον τρόπο υποβολής (προφορικώς ή εγγράφως),

6.2.2 Τα στοιχεία αναγνώρισης και επικοινωνίας του πελάτη,

6.2.3 Σύντομη περιγραφή του αιτήματος /παραπόνου,

6.2.4 Σύντομη περιγραφή της πρώτης ενέργειας του Προμηθευτή κατά τη λήψη του αιτήματος/παράπονου,

6.2.5 Κατά πόσο υπήρξε απάντηση στο αίτημα/παράπονο καθώς και τα στοιχεία στα οποία βασίστηκε αυτή,

6.2.6 Τις ημερομηνίες κατά τις οποίες έλαβε χώρα επικοινωνία με τον πελάτη.

6.3 Για κάθε επιμέρους επικοινωνία που πραγματοποιείται με τον πελάτη για το ίδιο θέμα, καταχωρούνται:

6.3.1 Η ημερομηνία της επικοινωνίας,

6.3.2 Ο τρόπος της επικοινωνίας (προφορικώς ή εγγράφως),

6.3.3 Τα στοιχεία του προσώπου που επικοινωνήσε εάν αυτό δεν είναι το ίδιο με αυτό που είχε επικοινωνήσει αρχικά,

6.3.4 Σύντομη περιγραφή οποιασδήποτε απάντησης δόθηκε στον πελάτη ή ενέργειας που γνωστοποιήθηκε σε αυτόν κατά την τρέχουσα επικοινωνία.

6.3.5 Οργάνωση της περαιτέρω επικοινωνίας με τον πελάτη.

6.4 Κάθε επιμέρους επικοινωνία διεξάγεται επί τη βάση των στοιχείων που υπεβλήθησαν με το αίτημα/παράπονο. Μέχρι την τελική διευθέτηση κάθε αναφοράς καταχωρούνται ηλεκτρονικά τα παρακάτω στοιχεία:

6.4.1 Τα στάδια διαδικασίας που εφαρμόζει ο Προμηθευτής για τη διερεύνηση και επίλυση του αιτήματος/παράπονου,

6.4.2 Η ημερομηνία ολοκλήρωσης της διαδικασίας, κατά τα προβλεπόμενα στον παρόντα Κώδικα,

6.4.3 Η ημερομηνία κατά την οποία πράγματι ολοκληρώθηκε η διερεύνηση του αιτήματος/παράπονου.

6.4.4 Η ημερομηνία κατά την οποία ενημερώθηκε ο πελάτης είτε για τη διαδικασία εσωτερικής αναθεώρησης της αρχικής απάντησης του Προμηθευτή είτε για τους φορείς εξωδικαστικής επίλυσης του αιτήματος/παράπονου του.

7. Απολογισμός διαχείρισης των αιτημάτων & παραπόνων

7.1 Ο Προμηθευτής συντάσσει και αναρτά στην ιστοσελίδα της μέχρι το τέλος Φεβρουαρίου κάθε έτους ετήσια έκθεση αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της, την οποία οφείλει επίσης να διαθέτει ατελώς και σε έντυπη μορφή σε κάθε ενδιαφερόμενο. Η ετήσια έκθεση περιέχει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

7.1.1 Το συνολικό αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που υποβλήθηκαν ανά κατηγορία.

7.1.2 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός μίας εργάσιμης ημέρας από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.3 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την ημέρα υποβολής τους.

7.1.4 Τον αριθμό των αιτημάτων & παραπόνων που απαντήθηκαν, ανά θεματική κατηγορία, με ικανοποιητικό για το πελάτη περιεχόμενο, είτε στο πρώτο είτε στο δεύτερο στάδιο εξέτασης.

7.2 Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν από την κατά τα ανωτέρω ετήσια έκθεση ελαχιστοποιεί την πιθανότητα εμφάνισης στο μέλλον παρόμοιων προβλημάτων επιτυγχάνοντας έτσι την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Προμηθευτή. Αναλυτικότερα ο Προμηθευτής, επιτυγχάνει:

7.2.1 Εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικά με τους τομείς συγκέντρωσης προβλημάτων και στην μείωση του αντίκτυπού τους στην ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας και της εξυπηρέτησης του πελάτη.

7.2.2 Την αξιολόγηση των στατιστικών δεδομένων που προκύπτουν από τα αιτήματα / παράπονα προς όφελος και αξιοποίησης άλλων διευθύνσεων της εταιρείας.

8. Μέτρα πρόληψης παραπόνων

Ο Προμηθευτής αναλύει τα παράπονα των Πελατών της λαμβάνοντας τα μέτρα εκείνα που θα διασφαλίσουν την ελαχιστοποίηση ή την αποτροπή τους. Παράλληλα μέσω της αξιολόγησης των αποτελεσμάτων της ετήσιας έκθεσης, παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των Πελατών της με σκοπό να εντοπίσει έγκαιρα τα προβλήματα ή άλλα θέματα που ενδεχομένως τους απασχολούν με σκοπό την αποτροπή μελλοντικών παραπόνων.

9. Τροποποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας επανελέγχεται σε τακτική βάση και τροποποιείται εάν αυτό κριθεί αναγκαίο, με σκοπό τη καλύτερη δυνατή διαχείριση των αιτημάτων & παραπόνων των Πελατών της. Στα πλαίσια της υποχρέωσης του Προμηθευτή να ενημερώνει τους Πελάτες της μία φορά τουλάχιστον το χρόνο για την ύπαρξη κώδικα διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων και τη δυνατότητα απόκτησης αντιγράφου αυτού, ο πελάτης θα ενημερώνεται και για την τυχόν τροποποίηση του παρόντος Κώδικα.

9. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΔΙΑΦΟΡΩΝ

1. Απόπειρα φιλικής διευθέτησης διαφορών / Εξωδικαστική Επίλυση καταναλωτικών διαφορών

1.1 Σε περίπτωση οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση, τα Μέρη οφείλουν να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για φιλική διευθέτηση της εν λόγω διαφοράς, σύμφωνα με τα ειδικότερα οριζόμενα κατωτέρω.

1.2 Εντός χρονικού διαστήματος δέκα (10) ημερών κατόπιν της λήψης εγγράφου γνωστοποίησεως από οποιοδήποτε Μέρος από το αντισυμβαλλόμενο του Μέρος σχετικά με την ύπαρξη της διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης και την πρόθεση συμβιβαστικής επίλυσής της, τα Μέρη υποχρεούνται να διορίσουν εγγράφως έναν εκπρόσωπό τους (με γνωστοποίηση των στοιχείων αυτού στο αντισυμβαλλόμενο Μέρος). Οι ορισμένοι εκπρόσωποι των Μερών πρέπει να ορίσουν τρόπο και χρόνο επικοινωνίας (πχ τηλεφωνική συνδιάλεξη) η οποία θα λάβει χώρα εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της αρχικής ανωτέρω εγγράφου γνωστοποίησεως της διαφοράς, προκειμένου να προσπαθήσουν να επιλύσουν συμβιβαστικά την εν λόγω διαφορά.

1.3 Σε περίπτωση που η ως άνω προσπάθεια φιλικής διευθετήσεως αποτύχει, και ειδικότερα εάν είτε δεν επιτευχθεί η επίλυση της διαφοράς εντός χρονικού διαστήματος δεκαπέντε (15) ημερών μετά την επικοινωνία των εκπροσώπων των Μερών είτε για οποιονδήποτε λόγο δεν πραγματοποιηθεί η ως άνω επικοινωνία εντός χρονικού διαστήματος τριάντα (30) ημερών μετά τη λήψη της εγγράφου γνωστοποίησεως της διαφοράς, εκτός αν στην προκειμένη περίπτωση τα Μέρη συμφωνήσουν και ορίσουν την πραγματοποίηση της εν λόγω επικοινωνίας εντός μεγαλύτερου χρονικού διαστήματος, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται αποκλειστικά σύμφωνα με τις διατάξεις του επόμενου άρθρου του παρόντος Παραρτήματος.

1.4 Σε κάθε περίπτωση:

1.4.1 για κάθε διαφωνία μεταξύ Μικρού πελάτη/καταναλωτή και του Προμηθευτή, ο πελάτης μπορεί να απευθυνθεί στο Συνήγορο του Καταναλωτή (<http://www.synigoroskatanaloti.gr/>, τηλ.: 210 6460862), ή σε άλλο αρμόδιο όργανο που ενδεχομένως προβλεφθεί από την κείμενη νομοθεσία, που λειτουργεί ως εξωδικαστικό όργανο συναινετικής επίλυσης διαφορών, και

1.4.2 προκειμένου για διαφωνία του πελάτη ως προς το ποσό του λογαριασμού κατανάλωσης, ως προϋπόθεση για προσφυγή σε εξωδικαστική ή/και δικαστική επίλυση της διαφοράς πρέπει να προηγείται η διαδικασία «Διόρθωσης/αμφισβήτησης λογαριασμού κατανάλωσης» που έχει καταρτίσει και δημοσιεύσει ο Προμηθευτής.

2. Δικαστική/Διαιτητική επίλυση της διαφοράς

2.1 Σε περίπτωση που η προσπάθεια φιλικής διευθετήσεως οποιασδήποτε διαφοράς, διαφωνίας ή αμφισβήτησης απορρέουσας ή σχετιζόμενης με τη Σύμβαση αποτύχει σύμφωνα με τα ανωτέρω, οι σχετικές διαφορές θα επιλύονται σύμφωνα με τα εκάστοτε ειδικότερα οριζόμενα στους Γενικούς ή Ειδικούς Όρους της Σύμβασης.

2.2 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως υπαγωγής των διαφορών στην αποκλειστική αρμοδιότητα της διαιτησίας της ΡΑΕ, ακολουθείται η διαδικασία που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα σχετική νομοθεσία ή/και στη Σύμβαση, εξαιρουμένων των περιπτώσεων της παραγράφου 2.4 του παρόντος άρθρου, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

2.3 Σε περίπτωση συμβατικής προβλέψεως για δικαστική επίλυση της διαφοράς, αρμόδια ορίζονται τα δικαστήρια των Αθηνών, εκτός αν ορίζεται άλλως στη Σύμβαση.

2.4 Στην περίπτωση αιτήσεων για λήψη ασφαλιστικών μέτρων, καθώς και αιτήσεων ανακλήσεως και μεταρρυθμίσεως αποφάσεων ασφαλιστικών μέτρων, οι σχετικές διαφορές υπάγονται στην αποκλειστική αρμοδιότητα των δικαστηρίων των Αθηνών.

10. ΑΛΛΑΓΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

Η αλλαγή προμηθευτή επιτρέπεται μετά από προηγούμενη έγγραφη καταγγελία της Σύμβασης Προμήθειας. Η εν λόγω καταγγελία λαμβάνει χώρα είτε από τον ίδιο τον πελάτη, είτε από το νέο προμηθευτή κατόπιν σχετικής έγγραφης εξουσιοδότησης του πελάτη.

Εφόσον ο πελάτης επιλέξει την Protergia ως νέο προμηθευτή, ο Προμηθευτής υποβάλλει δήλωση εκπροσώπησης του μετρητή φορτίου του νέου πελάτη στον αρμόδιο διαχειριστή, κατά τα οριζόμενα στις κείμενες διατάξεις, εντός δεκαπέντε (15) ημερών από τη σύναψη Σύμβασης Προμήθειας. Ειδικότερα στην περίπτωση σύναψης προμήθειας από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ο Προμηθευτής υποβάλλει τη δήλωση εκπροσώπησης εντός τριών (3) ημερών μετά την παρέλευση των 14 ημερών από την υπογραφή της Σύμβασης, προκειμένου να παρέχεται στον πελάτη το δικαίωμα να υπαναχωρήσει από τη Σύμβαση. Η Σύμβαση τίθεται σε ισχύ από την προηγούμενη της ημέρας έναρξης ισχύος της δήλωσης εκπροσώπησης μετρητή από το νέο προμηθευτή και όχι από την ημέρα υπογραφής της Σύμβασης. Η ημέρα αυτή καθορίζεται από τον αρμόδιο διαχειριστή και γνωστοποιείται στον παλαιό και στο νέο προμηθευτή.

Ο πελάτης υποχρεούται στην εξόφληση κάθε οφειλής προς τον προηγούμενο προμηθευτή για υπηρεσίες που του παρασχέθηκαν στο πλαίσιο της καταγγελλόμενης Σύμβασης.